

ZA3683

Flash Eurobarometer 128

(Special Target: Cross-Border Commerce)

Questionnaire

Finland (Finish)

INFORMATION TO BE PREPARED BEFORE INTERVIEW

- (a) NUTS REGION: (CODE ACCORDING TO D&B LOCALITY)
(b) SIC or NACE CODE: (ACCORDING TO D&B)
(c) COMPANY SIZE : (ACCORDING D&B)
-

#F Teemme tutkimusta, joka koskee sekä kansallisella että eurooppalaisella tasolla toimivia yrityksiä. Tavoitteena on arvioida EU-alueen yritysten myyntiä ja mainontaa.
#E This survey concerns companies working both at the (national) and European level. It is aimed at evaluating sales and advertising in companies in the EU.

#F FILTERIT

#E FILTER

a) #F Onko yrityksenne myynnin tai mainonnan tai molempien kohteena lopulliset kuluttajat eli tavalliset ihmiset?

#E Does your company target final consumers, meaning the general public, in its sales or advertising or both?

#F Kyllä

#E Yes 1

#F Ei

=> LOPETA HAASTATTELU

#E no

---> STOP INTERVIEW

#F (EOS)

=> LOPETA HAASTATTELU

#E [DK/NA]

STOP INTERVIEW

b) #F Oletteko tämän yrityksen toimitusjohtaja tai markkinoinnista, myynnistä tai mainonnasta vastaava johtaja?

#E PLEASE MAKE SURE THE RESPONDENT IS:

- general Manager, Managing Director

- Director, main person responsible for Marketing, Sales, Advertising

- OTHER: STOP INTERVIEW

#F Kyllä, KIRJOITA NIMI KE YLÖS!

#E Yes WRITE DOWN, THEN CODE 1

#F Ei, joku muu => LOPETA HAASTATTELU

#E no, other ---> STOP INTERVIEW

#F (EOS) => LOPETA HAASTATTELU

#E [DK/NA] STOP INTERVIEW

D1. #F Kuinka monta vakituista työntekijää yrityksessänne työskentelee Suomessa?

#E How many persons does your company regularly employ in (OUR COUNTRY)?

#F [] [] [] [] [] [] [] työntekijää

#E [] [] [] [] [] [] [] persons

#F (JOS VÄHEMMÄN KUIN 10 TAI EI OSAA SANOA => LOPETA HAASTATTELU)

#E [IF LESS THAN 10 OR DO NOT KNOW ---> STOP INTERVIEW]

D2. #F Kuinka monessa muussa Euroopan unionin maassa teillä on tytäryhtiöitä tai vähittäismyyntipisteitä?

#E In how many other countries of the European Union, do you have subsidiaries or retail outlets?: ...

#F [] [] [] maassa

#E In [] [] [] countries

#F (MERKITSE YLÖS – JOS EI OSAA SANOA, MERKITSE 99)

#E [NOTE CLEARLY – IF DK/NA CODE 99]

D3. #F Onko yrityksenne

#E Your company is: ...

a. #F itsenäisesti toimiva yritys

#E an independent company..... 1

- b. #F monikansallisen yritysryhmän emäyrittys
#E the mother company of a multinational group.....2
- c. #F monikansallisen yritysryhmän jäsen, joka saa emäyhtiönsä luvalla myydä ja mainostaa toisessa EU-maassa asuville kuluttajille
#E a member of a multinational group permitted by the mother company to sell and advertise to consumers living in other EU countries.....3
- d. #F monikansallisen yritysryhmän jäsen, joka ei ole saanut emäyhtiöltä lupaa myydä tai mainostaa toisessa EU-maassa asuville kuluttajille.
#E a member of a multinational group not permitted by the mother company to sell and advertise to consumers living in other EU countries.....4

#F (JOS D3 = 4 => LOPETA HAASTATTELU)

#E [IF D3 = 4 --> STOP INTERVIEW]

#F (JOS YRITYKSELLÄ EI OLE TYTÄRYHTIÖITÄ TOISISSA EU-MAISSA D2=0)

#E [IF THE COMPANY DOES NOT HAVE SUBSIDIARIES IN OTHER COUNTRIES OF THE UNION: D2=0]

#F Tässä tutkimuksessa käsitellään rajanylittävää myyntiä ja/tai mainostoimintaa. Kysymys on siis myynnistä ja mainonnasta, jonka kohteena ovat jossain toisessa Euroopan unionin maassa asuvat ihmiset.

#E In this study, we would like to look at your **cross-border sales and/or advertising**. These are sales and advertising aimed at individuals who reside in other European Union countries.

#F (JOS YRITYKSELLÄ ON TYTÄRYHTIÖITÄ TOISISSA EU-MAISSA D2 > 0)

#E [IF THE COMPANY HAS SUBSIDIARIES IN OTHER COUNTRIES OF THE UNION: D2 > 0]

#F Tarkastelemme tässä tutkimuksessa koko yhtiöryhmänne jäsenten rajanylittävää myyntiä ja mainontaa.

Rajanylittävä myynti tarkoittaa sitä, että kuluttaja asuu eri EU-maassa kuin myynnin tehnyt yhtiöryhmänne jäsen.

Rajanylittävä mainonta tarkoittaa puolestaan sitä, että mainonta on tarkoitettu edistämään juuri tämän tyyppistä myyntiä.

#E In this study, we would like to look at cross-border sales and advertising of all the members of your group.

A cross-border sale is where the consumer lives in a different EU country from the member of your group that made the sale.

Cross-border advertising is advertising designed to encourage this type of sale.

#F (KYSYTÄÄN KAIKILTA)

#E [TO ALL]

#F Ensimmäisissä kysymyksissä kysytään mielipidettänne hankaluuksista, joihin voitte törmätä EU myynnissänne ja mainonnassanne, tiedustelemme myös tulevaisuuden näkymänne.

#E In my initial questions, I am going to ask for your opinion on the difficulties that you may encounter in your sales or advertising within the European Union and your future prospects.

1. #F Kertoisitko aluksi, onko Teidän yrityksenne ollut kiinnostuneempi edistämään rajanylittävää myyntiä:...

#E To begin with, would you say that your company is more interested in encouraging cross-border sales:...

#F Kyllä

#E yes or 1

#F Ei

#E no 2

#F (EOS)
#E [DK/NA] 3

1) #F ...EU:ssa tapahtuneen internetin ja sähköisen kaupankäynnin kehityksen myötä?
#E... since the development of the Internet and e-commerce within the EU? 1 2 3

2) #F sen jälkeen kun eurosetelit ja -kollit otettiin käyttöön 12 EU-maassa?
#E... since the introduction of euro notes and coins in 12 EU-countries? 1 2 3

2. #F Tietty tekijät voivat silti aiheuttaa erinäisiä ongelmia myynnin ja mainonnan kehittymiseen Euroopan unionissa.

#E Certain factors may still cause you particular difficulty in the development of your sales and advertising throughout the European Union.

#F Esimerkiksi, (VAIHELE SEURAAVIEN JÄRJESTYSTÄ): jotta voisitte kehittää rajanylittävää myyntiänne ja mainontaanne, onko mainitsemani hankaluus mielestänne:

#E For example (... INT. : MENTION THE ITEMS BELOW RANDOMLY...) : would you say that this difficulty is

#F erittäin merkittävä
#E very important 1

#F jokseenkin merkittävä
#E fairly important 2

#F jokseenkin merkityksetön
#E fairly unimportant, or 3

#F täysin merkityksetön kehittääkseenne rajanylittävää myyntiä ja mainontaa?
#E not important at all for developing your cross-border sales and advertising ? 4

#F (EOS)
#E [DK/NA] 5

(a) #F Kielelliset erot
#E language differences 1 2 3 4 5

b (EURO ZONE VERSION :)

(b) #F Euro-alueen ulkopuolella Tanskassa, Ruotsissa ja Yhdistyneissä kuningaskunnissa (Iso-Britannia, Irlanti) käytetään eri valuuttoja.
#E the different currencies in circulation outside the Eurozone in Denmark, Sweden and the United Kingdom 1 2 3 4 5

(c) #F Täytyy noudattaa erilaisia kansallisia kaupankäyntiin, mainontaan ja kuluttajasuojaan liittyviä säädöksiä
#E need for compliance with different national regulations on commercial practices, advertising and other consumer protection regulations 1 2 3 4 5

(d) #F Täytyy noudattaa erilaisia kansallisia fiskaalisia, arvonlisävero ja muita säädöksiä
#E need for compliance with different national fiscal regulations, VAT and others 1 2 3 4 5

(e) #F Suurempi petosriski ja perimättömien saatavien määrä rajanylittävissä myynissä
#E higher risk of fraud and outstanding payments in your cross-border sales 1 2 3 4 5

(f) #F Suuremmat vaikeudet ratkaista rajanylittäviä valituksia ja kiistoja
#E greater difficulty in resolving cross-border complaints and conflicts 1 2 3 4 5

(g) #F Suuremmat vaikeudet taata rajan yli tehokas myynnin jälkeinen palvelu
#E greater difficulty in ensuring an efficient cross-border after-sales service 1 2 3 4 5

3. **#F Tietyt toimenpiteet voisivat helpottaa myynnin ja/tai mainonnan kehittymistä Euroopan unionissa.**

#E Certain measures could make the development of your sales and/or advertising throughout the European Union easier.

#F Kertokaa jokaisesta seuraavasta (VAIHELE JÄRJESTYSTÄ) toimenpiteestä, onko se mielestänne ...

#E For example (... INT. : MENTION THE ITEMS BELOW RANDOMLY...) : would you say that this measure will be : ...

#F	erittäin tehokas	
#E -	very efficient	1
#F	melko tehokas	
#E -	fairly efficient	2
#F	melko tehoton	
#E -	fairly inefficient, or	3
#F	täysin tehoton	
#E -	not efficient at all	4
#F	(EOS)	
#E -	(dk/n.a.)	5

#F ... helpottamaan rajanylittävää myyntiänne ja/tai mainontaanne Euroopan unionissa?

#E ...in facilitating your cross-border sales and/or advertising within the European Union ?

1) **#F Tiedotetaan yrityksillä paremmin kaikista säädöksistä, joita kuluttajasuojaan liittyy muissa Euroopan unionin maissa**

#E Better information for companies on all the regulations related to consumer protection in the other European Union countries 1 2 3 4 5

2) **#F Korvataan loputkin kansalliset valuutat eurolla Tanskassa, Ruotsissa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa (Iso-Britannia, Irlanti)**

#E (EURO ZONE VERSION :) Replacement of the remaining national currencies with the Euro : in Denmark, Sweden and the United Kingdom 1 2 3 4 5

3) **#F Perustetaan riippumaton välitys- ja sovittelupalvelu, joka pystyisi hoitamaan rajanylittävät valitukset ja ristiriidat**

#E Setting up independent arbitration and conciliation services, able to deal with cross-border complaints and conflict 1 2 3 4 5

4) **#F Toimitaan yhden eurooppalaisen menettelyohjelman mukaan ja noudatetaan siten erilaisia kansallisia kuluttajasuojaan liittyviä säädöksiä**

#E Abiding by a European code of good conduct and thereby complying with different national regulations on consumer protection 1 2 3 4 5

5) **#F Harmonisoidaan kuluttajasuojaan liittyviä kansallisia mainonta, kaupankäynti- ja muita säädöksiä**

Harmonising national regulations in relation to advertising, commercial practices and other regulations on consumer protection

#F (JOS YRITYKSELLÄ EI OLE TYTÄRYHTIÖITÄ MUISSA UNIONIN MAISSA D2=0)

#E [IF THE COMPANY DOES NOT HAVE SUBSIDIARIES IN OTHER COUNTRIES OF THE UNION: D2=0]

#F Käsitellään nyt viimeisten kahdentoista kuukauden rajanylittävää myyntiänne jossain toisessa Euroopan unionin maassa asuville ihmisille.

#E Let's look now at your cross-border sales over the past twelve months, to individuals resident in other European Union countries.

#F (JOS YRITYKSELLÄ ON TYTÄRYHTIÖITÄ JOSSAIN MUUSSA UNIONIN MAASSA D2 > 0)

#E [IF THE COMPANY HAS SUBSIDIARIES IN OTHER COUNTRIES OF THE UNION: D2 > 0]

#F Tarkastellaan nyt viimeisten kahdentoista kuukauden ajalta rajanylittävää myyntiänne kuluttajille, jotka asuvat jossain toisessa Euroopan maassa kuin myynnin tehnyt yritysryhmän jäsen.

#E Let's look now at your cross-border sales over the past twelve months, where the consumer lives in a different European country from the member of your group that made the sale.

4. #F INTERNET-MYYNNISTÄNNE Euroopan unionin kuluttajille, voitteko arvioida rajanylittävän myyntinne prosenttiosuuden?

#E Of your INTERNET SALES to European Union consumers, can you estimate the percentage of cross-border sales?

#F (YRITÄ SAADA VASTAAJA ANTAMAAN EDES JONKINLAINEN ARVIO PROSENTEISSA JA MERKITSE YLÖS)

#E [INT.: READ OUT TO GET THE RESPONDANT TO ESTIMATE THE PERCENTAGE, EVEN VERY APPROXIMATELY AND CODE IT BELOW]

#F [] [] [] % internet-myynnistä EU-kuluttajille viimeisten 12 kuukauden aikana

#E [] [] [] % of sales by Internet to EU-consumers during the last twelve months

#F (JOS EOS, YRITÄ EHDOTTAA SEURAAVASTI)

Jotta saisin edes jonkinlaisen käsityksen määrästä, onko se nolla? noin 1 %? 2 %? 3 %? 5 %? 10? 15 %? 20 %? 25 %? jne.

#E [INT. : IF DK/NA, YOU MAY SUGGEST THE SCALE BELOW : In order to have an idea of the size, was it : ... nothing at all ? / ... around 1% ? / ... 2% ? ... 3% ? / ... 5% ? / ... 10% ? / ...15% ? ...20% ? / ...25%? ... etc ...]

#F (JOS EI MYY LAINKAAN INTERNETIN KAUTTA => MERKITSE 888)

#E [IF NO SALES BY INTERNET : ---> CODE 888]

#F (JOS EOS: MERKITSE 999)

#E [IF DK/NA : ---> CODE 999]

5. #F Entäpä EU-kuluttajille suunnatusta POSTI- tai PUHELINMYYNNISTÄNNE, voitteko arvioida rajanylittävän myyntinne prosenttiosuuden?

#E Of your MAIL-ORDER SALES or TELESales to EU consumers, can you estimate the percentage of cross-border sales?

#F (YRITÄ SAADA VASTAAJA ANTAMAAN EDES JONKINLAINEN ARVIO PROSENTEISSA JA MERKITSE YLÖS)

#E [INT.: READ OUT TO GET THE RESPONDANT TO ESTIMATE THE PERCENTAGE, EVEN VERY APPROXIMATELY AND CODE IT BELOW]

#F [] [] [] % posti- tai puhelinmyynnistä viimeisten 12 kuukauden aikana

#E [] [] [] % of mail-order sales or telesales during the past 12 months

#F (JOS EOS, YRITÄ EHDOTTAA SEURAAVASTI)

Jotta saisin edes jonkinlaisen käsityksen määrästä, onko se nolla? noin 1 %? 2 %? 3 %? 5 %? 10? 15 %? 20 %? 25 %? jne.

#E [INT. : IF DK/NA, YOU MAY SUGGEST THE SCALE BELOW : In order to have an idea of the size, was it : ... nothing at all ? / ... around 1% ? / ... 2% ? ... 3% ? / ... 5% ? / ... 10% ? / ...15% ? ...20% ? / ...25%? ... etc ...]

#F (JOS EI OLE POSTI- TAI PUHELINMYYNTIÄ => MERKITSE 888)

#E [IF NO MAIL-ORDER SALES OR TELESales : ---> CODE 888]

#F (JOS EI OSAA SANOA, => MERKITSE 999)

#E [[IF DK/NA : ---> CODE 999]

- 6. #F Entäpä MYYNTIEDUSTAJIEN kuluttajavierailujen myynneistänne, voitteko arvioida rajanylittävän myyntinne osuuden?**

#E And of the sales made BY YOUR REPRESENTATIVES visiting consumers, can you estimate the percentage of your cross-border sales ?

#F (YRITÄ SAADA VASTAAJA ANTAMAAN EDES JONKINLAINEN ARVIO PROSENTEISSA JA MERKITSE YLÖS)

#E [INT.: READ OUT TO GET THE RESPONDANT TO ESTIMATE THE PERCENTAGE, EVEN VERY APPROXIMATELY AND CODE IT BELOW]

#F [] [] [] % vierailujen tuloksena syntyneestä myynnistä viimeisten 12 kuukauden aikana

#E [] [] [] % of the sales as a result of visits over past 12 months

#F (JOS EOS, YRITÄ EHDOTTA SEURAAVASTI)

Jotta saisn edes jonkinlaisen käsityksen määrästä, onko se nolla? noin 1 %? 2 %? 3 %? 5 %? 10? 15 %? 20 %? 25 %? jne.

#E [INT. : IF DK/NA, YOU MAY SUGGEST THE SCALE BELOW : In order to have an idea of the size, was it : ... nothing at all ? / ... around 1% ? / ... 2% ? ... 3% ? / ... 5% ? / ... 10% ? / ...15% ? ...20% ? / ...25%? ... etc ...]

#F (JOS EI MYYNTIEDUSTAJIEN ASIAKASMYYNTIÄ => MERKITSE 888)

#E [IF NO SALES BY CUSTOMER REPRESENTATIVES: ---> CODE 888]

#F (JOS EI OSAA SANOA => MERKITSE 999)

#E [IF DK/NA : ---> CODE 999]

- 7. #F Ja entäpä LIIKKEITTENNE VÄHITTÄISMYYNTI, voitteko arvioida rajanylittävän myyntinne prosenttiosuuden?**

#E Of your RETAIL SALES IN SHOPS, can you estimate the percentage of your cross-border sales ?

#F (YRITÄ SAADA VASTAAJA ANTAMAAN EDES JONKINLAINEN ARVIO PROSENTEISSA JA MERKITSE YLÖS)

#E [INT.: READ OUT TO GET THE RESPONDANT TO ESTIMATE THE PERCENTAGE, EVEN VERY APPROXIMATELY AND CODE IT BELOW]

#F [] [] [] % vähittäisliikkeiden myynnistä viimeisten 12 kuukauden aikana

#E [] [] [] % of retail sales in shops during the last 12 months

#F (JOS EOS, YRITÄ EHDOTTA SEURAAVASTI)

Jotta saisn edes jonkinlaisen käsityksen määrästä, onko se nolla? noin 1 %? 2 %? 3 %? 5 %? 10? 15 %? 20 %? 25 %? jne.

#E [INT. : IF DK/NA, YOU MAY SUGGEST THE SCALE BELOW : In order to have an idea of the size, was it : ... nothing at all ? / ... around 1% ? / ... 2% ? ... 3% ? / ... 5% ? / ... 10% ? / ...15% ? ...20% ? / ...25%? ... etc ...]

#F (JOS EI MYY LIIKKEISSÄ => MERKITSE 888)

#E [IF DOES NOT SELL IN SHOP: ---> CODE 888]

#F (JOS EI OSAA SANOA => MERKITSE 999)

#E [IF DK/NA: ---> CODE 999]

8. **#F Jos nyt lasketaan yhteen kalkki nämä myynnit kuluttajille, voitteko arvioida, mikä prosenttiosuus myynnistänne on myyty rajantakaisille loppukuluttajille?**
#E Now, in adding up all these consumer sales, can you estimate the percentage of your sales to final consumers that are cross-border?

#F (YRITÄ SAADA VASTAAJA ANTAMAAN EDES JONKINLAINEN ARVIO PROSENTEISSA JA MERKITSE YLÖS)

#E [INT.: READ OUT TO GET THE RESPONDANT TO ESTIMATE THE PERCENTAGE, EVEN VERY APPROXIMATELY AND CODE IT BELOW]

#F [] [] [] % kaikesta myynnistä kuluttajille viimeisten 12 kuukauden aikana
#E [] [] [] % of the total sales to consumers during the past 12 months

#F (JOS EOS, YRITÄ EHDOTTA SEURAAVASTI)

Jotta saisin edes jonkinlaisen käsityksen määrästä, onko se nolla? noin 1 %? 2 %? 3 %? 5 %? 10? 15 %? 20 %? 25 %? jne.

#E [INT. : IF DK/NA, YOU MAY SUGGEST THE SCALE BELOW : In order to have an idea of the size, was it : ... nothing at all ? / ... around 1% ? / ... 2% ? ... 3% ? / ... 5% ? / ... 10% ? / ...15% ? ...20% ? / ...25%? ... etc ...]

#F (JOS EI OSAA SANOA: => MERKITSE 999)

#E [IF DK/NA: ---> CODE 999]

#F Keskustellaan vielä MARKKINOINTIIN JA MAINONTAAN liittyvistä toiminnoistanne viimeisten 12 kuukauden ajalta.

#E Let's now talk about your MARKETING AND ADVERTISING ACTIVITIES over the past 12 months.

9. **#F Mikä prosenttiosuus markkinoinnin ja mainonnan kokonaisbudjetistanne käytetään edistämään rajanylittävää myyntiä?**

#E What percentage of your total marketing and advertising budget is given to encouraging cross-border sales?

#F (LUETTELE, YRITÄ SAADA VASTAAJA ANTAMAAN EDES JONKINLAINEN ARVIO PROSENTEISSA JA MERKITSE YLÖS)

#E [INT.: READ OUT TO GET THE RESPONDANT TO ESTIMATE THE PERCENTAGE, EVEN VERY APPROXIMATELY AND CODE IT BELOW]

#F [] [] [] % kuluttajamarkkinointiin ja -mainontaan käytetystä budjetista
#E [] [] [] % of the "consumer" marketing and advertising budget

#F (JOS EOS, YRITÄ EHDOTTA SEURAAVASTI)

Jotta saisin edes jonkinlaisen käsityksen määrästä, onko se nolla? noin 1 %? 2 %? 3 %? 5 %? 10? 15 %? 20 %? 25 %? jne.

#E [INT. : IF DK/NA, YOU MAY SUGGEST THE SCALE BELOW : In order to have an idea of the size, was it : ... nothing at all ? / ... around 1% ? / ... 2% ? ... 3% ? / ... 5% ? / ... 10% ? / ...15% ? ...20% ? / ...25%? ... etc ...]

#F (JOS EI OLE BUDJETTIA RAJANYLITTÄVÄÄN MYYNTIIN => MERKITSE 0)

#E [If no budget for cross-border sales: ---> CODE 0]

#F (JOS EI OSAA SANOA: => MERKITSE 999)

#E [IF DK/NA: ---> CODE 999]

10. **#F Kuvitelkaa, että kaikki kuluttajasuojaan liittyvät mainonta-, kaupankäynti- ja muut säädökset harmonisoidaan täysin 15 Euroopan unionin maassa. Jos asia olisi näin, niin millä tavoin Teidän mielestänne rajanylittävän myynnin lisäämiseen suunnattu markkinointi- ja mainosbudjetin osuus kehittyisi**
#E Imagine now that all regulations on advertising, commercial practices and other regulations on consumer protection are completely harmonised in the 15 countries of the European Union.
If this were the case, in you opinion, the proportion of your marketing and advertising budget given to encouraging cross-border sales...

#F (LUETTELE)

#E (INT.: READ OUT)

- a) **#F Kasvaisi paljon**
#E Would increase a lot..... 1
- b) **#F Kasvaisi vähän**
#E Would increase a little 2
- c) **#F Ei muuttuisi lainkaan**
#E Would not change at all..... 3
- d) **#F Pienentyisi vähän**
#E Would decrease a little 4
- e) **#F Pienentyisi paljon**
#E Would decrease a lot..... 5
- f) **#F EOS**
- g) **#E DK/ NA6**

11. **#F Ja jos 15 EU-maan kuluttajasuojaan liittyvät säädökset harmonisoitaisiin täysin, niin millä tavoin rajanylittävän MYYNTINNE OSUUS kehittyisi...**
#E And if the regulations on consumer protection were completely harmonised in the 15 countries of the EU, the proportion of your cross-border sales...

#F (LUETTELE)

#E (INT.: READ OUT)

- a) **#F Kasvaisi paljon**
#E Would increase a lot..... 1
- b) **#F Kasvaisi vähän**
#E Would increase a little 2
- c) **#F Ei muuttuisi lainkaan**
#E Would not change at all..... 3
- d) **#F Pienentyisi vähän**
#E Would decrease a little 4
- e) **#F Pienentyisi paljon**
#E Would decrease a lot..... 5
- f) **#F EOS**
- g) **#E DK/ NA6**

Kiitos haastattelusta!